

患者さん・市民からの苦情・問い合わせ等一覧 (9/1~9/30分)

NO	管轄部署	区分	投書内容	回答
1	診療局 事務局	病院の規則・ 決まり等に関 すること	<p>近くの医院で診察の結果、骨折だったため紹介状をいただきました。同じ日に堺市立総合医療センターを受診し、手術、入院日が決まりました。</p> <p>入院当日、入院準備をし、入院手続きをして病棟に入りました。その後、病室で看護師さんの問診を受けました。体温等計り、その中で禁煙されたかの問診で、今日からしていると答えました。その後、主治医からは禁煙していないので手術出来ませんと言われ、ギブスをまかれて退院させられました。</p> <p>麻酔の案内別紙や主治医より今日からすぐに禁煙しないと手術は受けられないと説明はありませんでした。</p> <p>手術が出来なければ入院する必要はないです。入院をしたので入院費を支払いましたが納得できません。入院費は返納してください。</p> <p>他院では禁煙しないと手術は出来ない事はないし、当初の診察でギブスと手術を説明時、今から禁煙しないと手術はできないのでギブスとなる説明があれば考えました。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>当院での術前の禁煙に関しましては、周術期の呼吸管理を安全に行うため、術前指定した期間禁煙していただくことをルールとして治療を行っております。そのため、医師と看護師から禁煙指導があり、指導を行った日から禁煙を行っている前提で入院と手術を予定して進めております。ただし、その期間の喫煙が発覚した場合はその前提が守られていないことになり安全に治療が行えないとの判断から手術を中止・延期し、やむをえず他の治療を選択することとなります。診療録を確認したところ、術前外来の受診日に「本日より禁煙すると宣言」しておられたため、それを前提に入院日と手術日を決定したという経緯がありました。ただし、入院された後に「入院の前日まで喫煙」しておられ、宣言しておられたこととは異なる行動が明らかとなりました。そのため、安全性の観点からやむを得ず手術を延期するという決定を行い、その状況で可能な治療法を選択したという経緯となります。この点についてご理解をいただけます様にお願いいたします。</p> <p>入院費用に関しまして、今回の事例に限らず「入院をした」という事実に伴い入院費用が発生し、請求させていただいております。入院病床や手術室、スタッフなども事前から準備を行っており、他の患者さんの診療にも影響を及ぼします。ご希望に添えず申し訳ありませんが、ご理解のほどよろしくお願いたします。</p> <p>今回ご指摘いただいた様に予定手術を行う場合、術前の禁煙の重要性についてより具体的に指導するように関連部局に周知しました。貴重なご意見誠にありがとうございました。</p>
2	薬剤・技術局	入院患者の食 事について	<p>朝のおかゆはおいしかったです。</p> <p>お昼と夜のご飯は硬くてとても食べにくかったです。</p> <p>作っている方は食べたことがあるのでしょうか。病人が食べる硬さではないです。</p>	<p>誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>米飯については、炊き方や水分量、再加熱温度の調整を行うなどの工夫を行っております。さらに、食器の劣化の影響により、茶碗とフタの間に隙間ができ、再加熱時の乾燥が強くなることも分かり、食器の入れ替えも進めております。いただいたご意見を参考に、今後も定期的に仕上がりの確認を実施するなど、継続して給食会社と改善に取り組んでまいります。</p> <p>食事について何かございましたら、病棟スタッフにお声掛けください。管理栄養士が伺い、対応させていただきます。何卒ご理解の程よろしくお願いたします。</p>
3	事務局	病院職員に関 すること ⑤委託職員	<p>以前、家族が救急外来でお世話になりました。救急外来の窓口で男性事務員が、部下の事務員をひどく怒鳴っていました。短時間しかいませんでしたが、明らかにわかるほど怒鳴っていました。とても不快に感じました。上司のかもしれませんが、病院としてきちんと指導してほしいです。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>受付委託事務員の教育が十分に行き届かなかったことを深くお詫びいたします。</p> <p>事実確認をしたところ、業務上の指摘を行う際に声が大きくなってしまったようで、周囲への十分な配慮が出来ていなかったことを指導いたしました。</p> <p>ご指摘いただいた内容を情報共有し、同様の事例が起こらないように教育・指導を徹底してまいります。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p>
4	看護局	感謝	<p>7階東病棟で入院、手術を受けた者の家族です。</p> <p>7階東病棟の看護師の方々、医療スタッフの方々、事務の方に大変お世話になりました。入院中、とてもよくしてくださったと母から聞いていました。丁寧な看護、対応、すべてに感謝です。術後、精神的にも身体的にも経過良くすごせたのは皆様のおかげです。</p> <p>現在、転院先でリハビリを頑張っています。本当にありがとうございました。皆様もお身体に気をつけてお仕事頑張ってください。</p>	<p>感謝のお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。今後も患者さんに寄り添ったケアが提供できるように努力してまいります。</p>